



## BAB IV

### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab terakhir dalam penulisan laporan ini, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan dan saran dalam uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan dan saran mengenai “Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan ” yaitu sebagai berikut:

#### 4.1. Kesimpulan

1. Perjanjian asuransi merupakan perjanjian yang bersifat konsensual atau timbal balik, artinya bahwa dengan adanya perjanjian maka timbul hubungan timbal balik antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian berupa hak dan kewajiban dari masing-masing pihak tersebut. Didalam mengadakan perjanjian, maka para pihak harus memenuhi syarat-syarat umum sah nya perjanjian. Selain itu perjanjian asuransi juga perlu memenuhi ketentuan khusus, yakni bahwa di dalam mengadakan perjanjian asuransi pihak tertanggung harus mempunyai kepentingan terhadap obyek asuransi tersebut dan perjanjian tersebut dilaksanakan dengan itikad baik agar dapat berjalan dengan lancar. Dalam pelaksanaan perjanjian asuransi jiwa dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu:



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Tahap pra perjanjian. Pada tahap ini, pihak tertanggung dan penanggung dalam hal ini perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang diatur dalam principle of utmost good faith atau Asas kejujuran yang sempurna. Di dalam pelaksanaannya, si tertanggung benar-benar telah memberikan keterangannya yang sebenar-benarnya yang berhubungan dengan perjanjian baik itu identitas diri, riwayat kesehatan. Sedangkan dari pihak penanggung telah memberikan keterangan yang benar dan jelas mengenai asuransi jiwa yang diikuti oleh tertanggung seperti jenisjenis asuransi, pembayaran premi, pengajuan klaim sampai dengan masa jatuh tempo.
- Tahap Perjanjian. Pada tahap ini kedua belah pihak telah memenuhi asas principle of insurable interest. Bahwa pihak ahli waris atau tertanggung yang ditunjuk adalah seseorang yang mempunyai kepentingan dengan pihak pemegang polis. Dan pembayaran klaim asuransi jiwa tersebut diberikan kepada pihak ahli waris yang mempunyai kepentingan dengan pihak yang dipertanggungkan jiwanya.
- Tahap Pelaksanaan Penyelesaian Klaim. Pada tahap ini kedua belah pihak telah memenuhi asas principle of indemnity atau asas indemnititas. Bahwa pihak penanggung AJB Bumiputera 1912 benarbenar memberikan uang pembayaran klaim kepada pihak tertanggung sesuai dengan sejumlah nilai uang yang tercantum dalam perjanjian polis yang telah disepakati kedua belah pihak pada tahap pertama yaitu:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Jika tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi, kepada yang ditunjuk dibayarkan :
    - a. Santunan sebesar 100% Uang Pertanggungan.
    - b. Akumulasi dana yang besarnya sesuai dengan perhitungan.
  2. Jika tertanggung meninggal dunia karena kecelakaan dalam masa asuransi dan yang bersangkutan mengambil rider dengan risiko “A”, kepada yang ditunjuk dibayarkan :
    - a. Santunan sebesar 200% Uang Pertanggungan.
    - b. Akumulasi dana yang besarnya sesuai dengan perhitungan.
  3. Jika tertanggung hidup hingga berakhirnya masa asuransi maka pada pemegang polis dibayarkan akumulasi dana.
2. Syarat-syarat yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim serta hambatan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan klaim asuransi jiwa di AJB Bumiputera 1912 adalah :
- Apabila tertanggung meninggal dunia, maka ia harus mengisi formulir surat pengajuan klaim, polis asli, akta kematian, fotocopy identitas diri tertanggung dan ahli waris yang berlaku, fotocopy kartu keluarga, surat keterangan ahli waris, kwitansi pembayaran premi, surat keterangan meninggal dunia dari RT/RW atau Rumah Sakit.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Apabila tidak terjadi evenemen atau tertanggung masih hidup sampai berakhirnya masa pertanggungan, maka ia juga berhak mendapatkan manfaat pertanggungan berupa uang sebesar jumlah uang pertanggungan dengan melengkapi syarat-syarat berupa surat pengajuan klaim, polis asli dan kwitansi pembayaran premi terakhir Namun di dalam penyelesaian klaim di AJB Bumiputera 1912 seringkali mengalami hambatan-hambatan, diantaranya adalah adanya ketidaklengkapan dokumen-dokumen seperti medical record dari Rumah Sakit, surat penyaksian jenazah dari Rumah Sakit, dan sering terjadinya polis atau kwitansi bukti pembayaran premi yang hilang, data mengenai ahli waris yang tidak sesuai dengan data yang tercantum dalam polis, riwayat kesehatan tertanggung tidak sesuai dengan data kesehatan yang tercantum dalam polis. Namun semua hambatan-hambatan itu dapat diatasi oleh AJB Bumiputera 1912 dengan memperbaiki kinerja dari para petugasnya.
- 3 Upaya-upaya yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 guna mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi jiwa, adalah meminta calon tertanggung untuk memberikan keterangan sebenar-benarnya mengenai hal-hal yang dibutuhkan pada saat menjadi calon tertanggung maupun pada saat pengajuan klaim, pihak perusahaan akan memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya agar tidak terjadi ketidaklengkapan dokumen dan apabila terjadi kehilangan polis atau kwitansi pembayaran premi, maka perusahaan akan mencari cadangan datanya.



#### 4.2.Saran

Dari kesimpulan yang penulis kemukakan diatas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran dan harapan yang mudah-mudahan dapat dimanfaatkan dan menjadi bahan pertimbangan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan untuk perbaikan dalam hal Sistem Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk lebih memasyarakatkan asuransi, khususnya mengenai pentingnya asuransi jiwa bagi masyarakat, ada baiknya AJB Bumiputera 1912 melakukan kegiatan berpromosi melalui berbagai media seperti media cetak, media televisi ataupun radio.
2. AJB Bumiputera 1912 dalam memberikan informasi kepada calon tertanggung mengenai produk asuransi yang akan dipilih oleh calon tertanggung hendaknya memberikan informasi yang sejelas-jelasnya pada setiap produk asuransi yang akan dipilih oleh calon tertanggung, sehingga sampai pada pelaksanaannya tidak terjadi hambatan-hambatan yang tidak diinginkan.
3. a. Terhadap kasus-kasus klaim yang bermasalah, perlu diadakan evaluasi kasus-kasus seperti apakah yang paling sering ditemui. Dari sanalah bisa ditarik kesimpulan dimanakah letak kesalahan mengapa kasus-kasus seperti itu kerap dijumpai, apakah kesalahan terletak pada cara agen dalam





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan penjelasan kepada pemegang polis, ketidakjelasan dalam pasal-pasal perjanjian, kurangnya pemahaman staf klaim dalam memberikan jawaban, atau memang karena kesengajaan yang dibuat bertanggung untuk melakukan kecurangan.

b. Penelitian terhadap seluruh kasus klaim meninggal dunia adalah mutlak dan perlu, baik penelitian terhadap keabsahan dokumen atau penelitian ketempat kejadian dengan memperlihatkan batas waktu penyelesaian secara wajar agar mendapat standar waktu penyelesaian klaim yang bisa diberlakukan terhadap seluruh industri asuransi jiwa di Indonesia. Untuk mendapatkan keabsahan perlu pembuktian dengan beberapa pihak yang mengeluarkan keterangan tentang klaim, baik pihak pemerintahan yaitu kantor kelurahan, pihak Rumah Sakit, kantor Kepolisian, Dokter yang merawat yang mengeluarkan surat pemeriksaan mayat, Puskesmas dan pengelolaan kuburan.

c. Dalam usaha mengembangkan dan menjalankan perusahaan selain memberikan kepuasan dan pelayanan yang maksimal kepada para tertanggungnya AJB Bumiputera 1912 tidak lupa untuk memperhatikan kesejahteraan para karyawannya dan para agen petugas asuransi sehingga tidak akan terjadi peristiwa penggelapan uang pembayaran premi tertanggung yang dilakukan oleh petugas penagih premi, karena hal ini sangat berpengaruh pula terhadap kinerja dan semangat, sehingga menjadikan AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan yang maju dan terpercaya.